



Mid Penn
LEGAL SERVICES

Asuntos de Terminación de Servicios Públicos



I. ¿Qué Son Servicios Públicos?

Generalmente – Un servicio público es una entidad administrada por la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania, la cual provea servicios básicos, y normalmente necesarios, a miembros del público en general. Algunos servicios proveídos por compañías de servicios públicos incluyen servicios de teléfono, gas natural, electricidad, y agua.

La **Comisión de Servicio Público de Pensilvania (PUC)** es una agencia estatal que supervisa la operación de servicios públicos regulados. Una de las responsabilidades mayores del PUC es regular los precios, reglamentos y terminaciones de servicios por las compañías de servicios públicos.

No Todos los Servicios Públicos Están Regulados por el PUC – Una compañía de servicios públicos que pertenece a la ciudad o municipio donde sus clientes residen es una **compañía perteneciente al municipio**. Servicios públicos del municipio tienen sus propios reglamentos que deben cumplir para poder proveer o terminar servicios públicos. Clientes de servicios públicos pertenecientes al municipio pueden ver estos reglamentos en la oficina del municipio. Otros servicios públicos no regulados por el PUC son las **cooperativas rurales de electricidad**. Estas cooperativas también tienen sus propios reglamentos. Clientes de servicios públicos que pertenecen al municipio o cooperativa rural de electricidad pueden ver las reglas y reglamentos gobernantes en la oficina de administración, y deben verlos para enterarse de sus derechos y responsabilidades.

A veces problemas con cooperativas rurales de electricidad y servicios públicos del municipio pueden arreglarse por medio de comunicación con la compañía de servicio. No obstante, debido a que estos tipos de proveedores normalmente no están regulados por el PUC, puede ser necesario solicitar consejo legal rápidamente si la compañía no puede resolver el problema.

Pueden apelar las decisiones de terminaciones de servicios públicos del municipio al Tribunal de Primera Instancia de su Condado. Tales decisiones deben hacerse por escrito y registrados con el Tribunal dentro de 30 días después de la decisión del municipio. Por lo tanto, usted debe comunicarse con un abogado rápidamente si tiene problemas con un proveedor del municipio.

También usted debe enterarse si la compañía de servicios públicos del municipio vende sus servicios fuera de los límites de servicio, entonces la compañía de servicios públicos está obligada a seguir los reglamentos del PUC en cuanto a estos clientes.

II. Problemas Con Pagar su Cuenta

A. Servicios Universales

Servicios públicos regulados tienen programas para ayudar a clientes de bajo ingreso quienes tienen problemas para pagar. Si usted tiene problemas con mantener al día las cuentas de servicios públicos, comuníquese con su compañía de servicio para información sobre cualquier **Programa de Servicio Universal** que ellos ofrecen. Familias que alcanzan ciertos requisitos de ingreso y otros asuntos de elegibilidad pueden calificar para ayuda de su compañía de servicio.

1. **Programas de Ayuda al Cliente (CAP)** – Los CAPs pueden proveer a clientes elegibles con un descuento a su cuenta de servicio público.
2. **Programas de Reducción de Uso de Bajo Ingreso (LIURP)** – LIURP puede ayudar a familias reducir la cantidad de servicios que usan por proveer servicios de eficiencia y conservación de energía.
3. **Fondos Para Dificultades** – Tales programas pueden proveer ayuda de dinero para pagar sus cuentas de servicios públicos.

A. Acuerdo de Pagos

Si se encuentra atrasado en sus pagos, aunque usted aún no ha recibido un aviso de terminación, usted debe comunicarse con su compañía de servicio público para hacer un **acuerdo de pago**. Es un requisito por ley que los acuerdos de pagos sean basados en el ingreso de la familia. Por lo tanto, asegúrese de tener información correcta en cuanto a su ingreso y gastos antes de comunicarse con la compañía de servicio público, para que así cualquier acuerdo de pagos que usted haga sea determinado apropiadamente.

Si usted no puede cumplir con el acuerdo de pago y la compañía no cambia los términos del acuerdo, usted puede comunicarse con el PUC para solicitar un nuevo acuerdo de pago. De nuevo, asegúrese de saber su ingreso y gastos. Si usted no cumple con el nuevo acuerdo de pagos, el PUC no puede hacer otro a menos que su ingreso cambió o hubo un cambio significativo en las circunstancias de su familia.

Entérese, si el dinero que usted debe a la compañía está basado en cargos descontados recibidos mientras usted participaba en un programa de CAP, el PUC no puede proveerle con un acuerdo de pago.

III. Protecciones y Procedimientos Generales Para Terminación de Servicios de Electricidad, Gas y Agua Regulados por el PUC

A. Procedimiento de Disputa/Queja

1. **Registrar una Disputa con el Proveedor de Servicio** – Un cliente de un servicio público puede tener un desacuerdo con la compañía en cuanto a la cantidad de una cuenta, la precisión del contador, etc. Al informar a la compañía sobre su desacuerdo, esto se considera una **disputa**. Una disputa puede ser verbal o por escrito. Es mejor, pero no necesario que usted **haga la disputa por escrito** o después de haber hecho una disputa verbal usted envíe una carta a la compañía. Para evitar confusión entre usted y la compañía de servicio, usted debe asegurarse de usar la palabra “disputa.” Esto se debe a que la compañía tiene ciertos procedimientos que debe seguir cuando se registra una disputa. Si la disputa está registrada antes de terminar el servicio, entonces una compañía de servicio regulado no puede terminar servicio hasta arreglar la disputa, siempre que el cliente paga la parte de la cuenta no disputada. Si después de comunicarse con la compañía de servicio, aún usted no está de acuerdo con la posición de la compañía, usted tiene el derecho de registrar una queja informal o formal con el PUC.

El aviso de la posición de la compañía también debe informar al cliente que su servicio no será terminado hasta completar los procedimientos de la queja informal o formal.

Cuando un cliente informa a la compañía de servicio que no puede pagar una cuenta no disputada, la compañía de servicio regulado debe hacer un esfuerzo serio para hacer un acuerdo de pago razonable, el cual está de acuerdo con los requisitos de las leyes y reglamentos gobernantes de servicios públicos.

2. **Registración de una Queja Informal con el PUC** – El cliente tiene el derecho de registrar una queja informal con el PUC, si después de registrar una disputa con la compañía, el individuo aún no está satisfecho con el resultado. Aunque una queja informal puede registrarse verbalmente o por escrito (e incluye información básica que indentifica al cliente y contiene una descripción breve de la disputa), es mejor registrarla por escrito. Cuando se registra una queja informal, el PUC notificará a la compañía de servicio, revisará la disputa y, dentro de un tiempo razonable, dará un informe informal indicando al

cliente y la compañía de servicio sobre sus encuentros y su decisión.

El PUC tiene mucha flexibilidad en su manera de revisar la disputa y puede conducir llamadas de conferencias por teléfono en las cuales el cliente puede presentar su caso y tener testimonio de testigos. El cliente puede representarse a si mismo o tener un abogado o cualquier otro representante presente. El PUC también puede decidir actuar como árbitro para tratar de llegar a un acuerdo entre la compañía y el cliente. Puede convertir cualquier acuerdo a un acuerdo escrito para que el cliente y la compañía cumplan con el.

3. **Registración de una Queja Formal con el PUC** – Si el cliente no está satisfecho con la decisión dada en la queja informal, el o ella puede registrar una queja formal con el PUC dentro de 20 días desde la fecha de envío de la decisión. Esto debe hacerse por escrito. Estos procedimientos tienen una estructura mucho más formal, pero el PUC provee la formas e instrucciones que le hace posible al cliente registrar una queja formal sin tener un abogado. *Si usted reside en los Condados de Dauphin, Perry, Cumberland, Lancaster, Lebanon o York y tiene ingreso menos de 150% de nivel federal de pobreza, usted puede ser elegible para representación legal gratuita para ayudarle a registrar una queja formal con el PUC.*

B. Avisos de Terminación

1. **Provisiones y Procedimientos de los Avisos** – Los siguientes reglamentos de avisos de terminación de servicio aplican a todos los servicios públicos regulados por el PUC, con excepción a los proveedores de servicios telefónicos. El cliente tiene la habilidad de prevenir terminaciones de acuerdo a los avisos si el o ella registra una disputa, queja informal o formal tal como está descrito anteriormente. Esto puede ser tan fácil como una llamada telefónica. Es mucho más fácil y cuesta menos prevenir una desconexión que tener que restaurar el servicio después haberlo terminado.

Los procedimientos de un aviso básico son los siguientes:

- a) La compañía de servicio debe proveer un aviso escrito por lo menos diez días antes de la fecha propuesta de la terminación. El aviso permanecerá en vigor por 60 días.
 - b) La compañía de servicio debe intentar comunicarse en persona o por teléfono con el cliente o ocupante por lo menos tres días antes de la fecha propuesta de la terminación.
 - c) Durante los meses de diciembre a marzo, a menos que la compañía pudo hacer contacto personal con el cliente o un adulto responsable por medio de visitar la residencia, la compañía de servicio debe poner en la puerta o una área común un aviso escrito dentro de 48 horas indicando que el servicio será terminado en la fecha señalada para terminación.
 - d) La compañía también debe comunicarse en persona con el cliente o un adulto responsable en el tiempo de efectuar la terminación.
2. **Moratoria de Invierno** – Normalmente, los servicios públicos regulados por el PUC, los cuales proveen servicios relacionados a la calefacción, no se le permite terminar servicios a personas de bajo ingreso, cuyo ingreso está de 250% o menos del nivel federal de pobreza, desde el 1° de diciembre hasta el 31 de marzo. (Nótese – esto no aplica a la Compañía de PGW, la cual provea servicios de gas natural dentro de la Ciudad de Filadelfia.)

Para residencias donde servicio relatado a la calefacción fue terminado por una compañía de servicio regulada por el PUC antes del 1° de diciembre de todos los años, la compañía de servicio debe, dentro de 90 días antes del 1° de diciembre, gestionar y intentar hacer contacto personal con el ocupante o un adulto responsable en la residencia y de buena fe intentar llegar a un acuerdo en cuanto al pago de cualquiera deuda para

poder restaurar servicio.

3. **Hogares con Emergencia Médica** – Donde hay una persona seriamente enferma en el hogar o si una condición médica seria puede empeorarse sin el servicio, un servicio regulado no puede terminar el servicio siempre que el cliente provee una **certificación médica** indicando la situación y firmado por un doctor o asistente de doctor dentro de tres días. Aplazamiento de la terminación puede ser por hasta 30 días. Estas certificaciones médicas pueden renovarse por dos períodos adicionales de 30 días. Aún el cliente debe hacer un acuerdo de pago equitativo para pagar todas las cuentas. Si cumple con los pagos a según acordó, el cliente continúa siendo elegible para renovar la certificación médica cada 30 días. En algunas circunstancias, pueden restaurar servicios ya terminados si el cliente somete un certificado de emergencia médica.
4. **Otras Reglas de “Terminación”** - Con excepción de emergencias, no pueden terminar servicios públicos:
 - a) En un sábado o domingo, (no pueden terminar servicio un viernes si la compañía no puede aceptar pago y restaurar servicio el sábado);
 - b) En un día festivo y el día antes en que los bancos están cerrados;
 - c) En un día festivo observado por la compañía o por el PUC y en el día antes del día festivo.

IV. Servicio Telefónico para Llamadas Locales

Los procedimientos básicos antes descritos, con algunas diferencias, también aplican para la suspensión o terminación de servicios de una compañía de servicio telefónico que provea servicio básico para llamadas locales. Los reglamentos para proveedores de servicios de larga distancia y compañías de teléfonos celulares no están cubiertos por esta hoja de información.

De Nuevo, la cosa más importante es comunicarse con la compañía de teléfono antes de la terminación de servicio para asegurar que todos los derechos del cliente están protegidos. Los avisos de la compañía de teléfono también linformará al cliente sobre sus derechos a estas protecciones.

V. Situaciones Entre Propietarios e Inquilinos – El Acta de Derechos a Servicios Públicos para Inquilinos

Los Actas de Derechos a Servicios Públicos para Inquilinos y de Descontinuación de Servicios a Locales Alquilados tienen la intención de prevenir la pérdida de servicios públicos y dificultades excesivas a inquilinos cuando se termina servicios a la solicitud del propietario o debido a que el propietario no ha pagado las cuentas de servicio. Estos aplican cuando el propietario es responsable para el pago de los servicios públicos. Servicios Públicos que pertenecen al municipio, servicio rural de electricidad y servicios regulados están cubiertos por una de estas leyes. La compañía de servicio está obligada a notificar a los inquilinos y el propietario por adelantado de una terminación de servicio que resulta por el propietario no haber pagado la cuenta. Se requiere un aviso por escrito de por lo menos 30 días antes de la fecha propuesta de la terminación. La compañía también debe notificar a cualquiera agencia local que puede ayudar a los inquilinos si hay una terminación.

Si el propietario solicita la terminación de servicio al local alquilado, el o ella debe dar una declaración escrita a la compañía de servicio indicando que todos los locales alquilados están vacíos o que todos los inquilinos acordaron, por escrito, tener el servicio terminado. Si esto no es posible, entonces el propietario debe dar a la compañía los nombres y direcciones de los inquilinos que serán afectados, y la compañía está obligada a notificar cada inquilino por escrito de la solicitud del propietario de terminar servicio. La compañía de servicio también está obligada a poner un aviso en una área común del

edificio o parque de casas móviles si la propiedad es un parque de casas móviles.

Los inquilinos tienen el derecho de aplicar para tener servicios continuados. **La compañía de servicio debe restaurar el servicio o parar una terminación de servicio si los inquilinos pagan una cantidad igual a los últimos 30 días de uso.** Los inquilinos entonces recibirán las cuentas para los períodos adicionales de 30 días de servicio. Cualquier cliente que paga para servicio de esta manera tiene el derecho de reducir la cantidad que paga de la renta que debe al propietario.

Los Números de teléfono del PUC son los siguientes:

Terminaciones residenciales: 800-692-7380 Quejas generales de servicio: 800-692-7380
La dirección de web del PUC: www.puc.pa.gov



MidPenn Legal Services serves residents of: Adams, Bedford, Berks, Blair, Centre, Clearfield, Cumberland, Dauphin, Franklin, Fulton, Huntingdon, Juniata, Lancaster, Lebanon, Perry, Mifflin, Schuylkill & York Counties.

If you have specific questions about utility issues call your MidPenn at 1-800-326-9177.

www.midpenn.org



Esta hoja de información contiene información general y no consejo legal específico. Aunque se cree que la información está correcta en el tiempo de la preparación, situaciones individuales pueden necesitar análisis individual, tal que sería prudente consultar con un abogado. Sept. 2010